



Wrocław, dnia 17 sierpnia 2021 r.

**Państwowe
Gospodarstwo Wodne
Wody Polskie**

**Dyrektor
Regionalnego Zarządu
Gospodarki Wodnej
we Wrocławiu**

WR.RZT.70.297.2021



POLECONY
Za zwrotnym
potwierdzeniem odbioru

**Zakład Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o.
ul. Wałowa 51
57-220 Ziębice**

**Burmistrz Ziębic
ul. Przemysłowa 10
57-220 Ziębice**

DECYZJA

Na podstawie art. 24b ust. 1, 24c ust. 2 w związku z 27a ust. 3 pkt 2) i 27c ust. 1 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 2028 – dalej u.z.z.w.) w związku z art. 104 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2021, poz. 735 – dalej k.p.a.), po rozpatrzeniu wniosku Zakładu Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. w Ziębicach z dnia 5 lipca 2021 r. w sprawie zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Ziębice na okres 3 lat,

zатwierdzam

taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, na terenie Gminy Ziębice na okres 3 lat, stanowiącą załącznik do niniejszej decyzji oraz jej integralną część.

UZASADNIENIE

Zgodnie z art. 24b ust. 1 u.z.z.w. w dniu 4 sierpnia 2021 r. na wniosek Zakładu Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. w Ziębicach zostało wszczęte postępowanie w sprawie zatwierdzenia taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Ziębice na okres 3 lat.

W trakcie postępowania administracyjnego, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego ustalono, że Zakład Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. w Ziębicach opracował taryfę dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Ziębice, zgodnie z zasadami określonymi w art. 20 u.z.z.w. oraz z przepisami rozporządzenia Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 27 lutego 2018 r. w sprawie określania taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryfy oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2018 r. poz. 472).

Przedłożona taryfa podlega zatwierdzeniu przez organ regulacyjny, jeżeli wynik oceny, weryfikacji lub analizy, o których mowa w art. 24c ust. 1 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków jest pozytywny.

Organ regulacyjny w wyniku rozpatrzenia przedmiotowego wniosku, stwierdził zgodność projektu taryfy oraz uzasadnienia przedstawionego przez Zakład Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. w Ziębicach, z przepisami ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz ustawy Prawo wodne. Wnioskodawca ustalił niezbędne przychody uwzględniając w szczególności zmiany wielkości usług i warunki ich świadczenia oraz koszty wynikające z planowanych wydatków inwestycyjnych na podstawie wieloletnich planów rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, dokonał również analizy zmiany warunków ekonomicznych wykonywania przez Zakład Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. w Ziębicach działalności gospodarczej oraz dokonał weryfikacji kosztów związanych ze świadczeniem usług, poniesionych w roku obrachunkowym obowiązywania poprzedniej taryfy, ustalonej na podstawie ewidencji księgowej, z uwzględnieniem planowanych zmian tych kosztów w okresie obowiązywania taryfy pod względem celowości ich ponoszenia w celu zapewnienia ochrony interesów odbiorców usług przed nieuzasadnionym wzrostem cen. W związku z powyższym, iż wynik oceny, weryfikacji oraz analizy przedstawianego projektu taryfy dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Ziębice jest pozytywny, należało zatwierdzić przedmiotową taryfę.

Mając powyższe na uwadze orzeczono jak w sentencji.

Niniejsza decyzja podlega opłacie, o której mowa w art. 24d u.z.z.w. Opłatę w wysokości 530,07 zł uiszcza się na rachunek bankowy organu regulacyjnego nr 77 1130 1017 0020 1510 6720 0025 w terminie 14 dni od dnia, w którym decyzja stała się ostateczna.

POUCZENIE

1. Od niniejszej decyzji służy stronom odwołanie do Prezesa Wód Polskich za pośrednictwem Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie (ul. C. K. Norwida 34, 50-950 Wrocław), w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia (art. 127 § 1 i § 2, art. 129 § 1 i § 2 k.p.a.).
2. W trakcie biegu terminu do wniesienia odwołania strona może zrzec się prawa do wniesienia odwołania wobec organu administracji publicznej, który wydał decyzję (art. 127a § 1 k.p.a.).
3. Z dniem doręczenia organowi administracji publicznej oświadczenia o zrzeczeniu się prawa do wniesienia odwołania przez ostatnią ze stron postępowania, decyzja staje się ostateczna i prawomocna (art. 127a § 2 k.p.a.).
4. Decyzja podlega wykonaniu przed upływem terminu do wniesienia odwołania, jeżeli jest zgodna z żądaniem wszystkich stron lub jeżeli wszystkie strony zrzekły się prawa do wniesienia odwołania (art. 130 § 4 k.p.a.).



Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie
Zastępca Dyrektora
Rafał Blaszczyk

Otrzymują:

1. Zakład Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o., ul. Wałowa 51, 57-220 Ziębice,
2. Burmistrz Ziębic, ul. Przemysłowa 10, 57-220 Ziębice,
3. Dyrektor Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie – a/a.

Kierownik
Wydziału Taryf

Patrycja Kornas
17.09.2021

Dyrektor

Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie

Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej we Wrocławiu

ul. Norwida 34, 50-950 Wrocław

tel.: +48 (71) 337 88 00 | faks: +48 (71) 328 50 48 | e-mail: wroclaw@wody.gov.pl

www.wody.gov.pl

ZAKŁAD WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI
Spółka z o.o.
57-220 Ziębice, ul. Wałowa 51
NIP 887-16-46-063, Regon 891336840
Tel. 74 816 33 00

Niniejsza taryfa stanowi załącznik do decyzji
Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie

Z dnia 17.08.2021

Znak WR.RZT.70.297.2021

Z upoważnienia
Dyrektora Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskiej
Zastępca Dyrektora
Rafał Blaszczyk

TARYFA

DLA ZBIOROWEGO ZAOPATRZENIA W WODĘ I ZBIOROWEGO

ODPROWADZANIA ŚCIEKÓW NA TERENIE GMINY ZIĘBICE

NA OKRES 3 LAT

ZAKŁAD WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI W ZIĘBICACH SP. Z O.O.

PREZES ZARŁADU

inż. Piotr Sajor

Ziębice 2021 rok

zatwierdzona na podstawie art. 24c ust. 2 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków /Dz.U.2020.2028 t. j. z późn.zm./

1. Rodzaj prowadzonej działalności

Przedsiębiorstwo prowadzi działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zezwolenia Zarządu Miasta w Ziębicach z dnia 15.04.2002; znak. WBKiGK. OŚ 7624/01/02

Zgodnie z zezwoleniem przedmiot działalności przedsiębiorstwa stanowi:

- 1/ w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę: ujmowanie, uzdatnianie i dostarczanie wody usługobiorcom, z którymi zawarto umowę, za pomocą urządzeń wodociągowych,
- 2/ w zakresie zbiorowego odprowadzania ścieków: oczyszczanie i odprowadzanie ścieków dostarczonych przez usługobiorców, z którymi zawarto umowy, za pomocą urządzeń kanalizacyjnych

2. Rodzaj i struktura taryfy

Spółka przygotowała taryfy, które zawierają: - jednolite ceny za m³ dostarczonej wody i jednolite stawki opłaty abonamentowej na odbiorcę usług na okres rozliczeniowy w poszczególnych grupach odbiorców usług oraz jednolite ceny za m³ odprowadzonych ścieków i jednolite stawki opłaty abonamentowej na odbiorcę na okres rozliczeniowy w poszczególnych grupach odbiorców usług- są to taryfy jednolite wielocłonowe.

3. Taryfowe grupy odbiorców usług

Odbiorcy usług to odbiorcy indywidualni, gospodarstwa domowe oraz pozostałe instytucje. Ponieważ Spółka obsługuje praktycznie tylko gminę Ziębice a wszyscy odbiorcy wody i dostawcy ścieków cechują się podobnymi parametrami korzystania z usług z uwagi na fakt

dostawy wody jednakowej jakości i odbioru ścieków o podobnych parametrach, ustalono jedną stawkę dla wszystkich grup odbiorców w tym dla grupy taryfowej dla celów określonych w art.22 u.z.z.w. (cele ppoż).

4. Rodzaje i wysokość cen i stawek opłat

W rozliczeniach z odbiorcami usług w zależności od ich zaklasyfikowania do odpowiednich grup taryfowych obowiązują zróżnicowane ceny i stawki opłat oraz zasady ich stosowania.

W rozliczeniach za dostarczoną wodę i odebrane ścieki

1/ **cena** – wyrażona w złotych za 1 m³ dostarczonej wody,

2/ **stawka opłaty abonamentowej** – nie zależnej od ilości dostarczonej wody i odebranych ścieków, płaconej bez względu na rozmiary dokonanego poboru wody lub też jego całkowitego braku, wyrażona w złotych na punkt dostawy wody i punkt odbioru ścieków za okres rozliczeniowy.

4.1.1 Wysokość cen i stawek opłat za dostarczoną wodę w okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania taryfy

L.p.	Wyszczególnienie	Cena/ stawka opłaty		Jednostka miary
		netto	z VAT 8%	
0	1	2	3	4
1	cena za dostarczoną wodę	3,99	4,31	zł/m ³
	stawka opłaty abonamentowej	5,00	5,40	zł/za okres rozliczeniowy

4.1.2. Wysokość cen i stawek opłat za odprowadzania ścieków w okresie od 1 do 12 miesiąca obowiązywania taryfy

L.p.	Wyszczególnienie	Cena / stawka opłaty		Jednostka miary
		netto	z VAT 8%	
0	1	2	3	4
1	cena za odprowadzone ścieki gospodarstwa domowe	6,98	7,54	zł/m ³
	stawka opłaty abonamentowej	5,00	5,40	zł/za okres rozliczeniowy

OK

4.2.1. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczoną wodę w okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy

L.p.	Wyszczególnienie	Cena/ stawka opłaty		Jednostka miary
		netto	z VAT 8%	
0	1	2	3	4
1	cena za dostarczoną wodę	4,06	4,38	zł/m ³
	stawka opłaty abonamentowej	5,00	5,40	zł/za okres rozliczeniowy

4.2.2. Wysokość cen i stawek opłat za odprowadzania ścieków w okresie od 13 do 24 miesiąca obowiązywania taryfy

L.p.	Wyszczególnienie	Cena / stawka opłaty		Jednostka miary
		netto	z VAT 8%	
0	1	2	3	4
1	cena za odprowadzone ścieki gospodarstwa domowe	7,14	7,71	zł/m ³
	stawka opłaty abonamentowej	5,00	5,40	zł/za okres rozliczeniowy

4.3.1. Wysokość cen i stawek opłat za dostarczoną wodę w okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy

L.p.	Wyszczególnienie	Cena/ stawka opłaty		Jednostka miary
		netto	z VAT 8%	
0	1	2	3	4
1	cena za dostarczoną wodę	4,13	4,46	zł/m ³
	stawka opłaty abonamentowej	5,00	5,40	zł/za okres rozliczeniowy

4.3.2. Wysokość cen i stawek opłat za odprowadzania ścieków w okresie od 25 do 36 miesiąca obowiązywania taryfy

L.p.	Wyszczególnienie	Cena / stawka opłaty		Jednostka miary
		netto	z VAT 8%	
0	1	2	3	4
1	cena za odprowadzone ścieki gospodarstwa domowe	7,37	7,96	zł/m ³
	stawka opłaty abonamentowej	5,00	5,40	zł/za okres rozliczeniowy

OK

4.4 Opłaty za przekroczenie warunków wprowadzenia ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych.

Podstawa prawna

1. Ustawa z dnia 07.06.2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków /Dz. U. nr 72 poz. 747 z 2001 r./ z późniejszymi zmianami / Dz. U. poz. 2180 z 27.11.2017 r./,
2. Rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 14.07.2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych (Dz. U. Nr 136 poz. 964).
3. Rozporządzenie Ministra Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej z dnia 17.03.2021 r. w sprawie określenia taryf, wzoru wniosku o zatwierdzenie taryf oraz warunków rozliczeń za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków (Dz. U. z 2021 poz. 520).

Zasady naliczania opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych

1. Dopuszczalne wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych przedstawia Tabela nr 4.4.1. Wartości dopuszczalne w zakresie wskaźników zanieczyszczeń określonych w Tabeli nr 4.4.1. ustalane są na podstawie dopuszczalnego obciążenia oczyszczalni ładunkiem tych zanieczyszczeń. Wartości dopuszczalne pozostałych wskaźników zanieczyszczeń określa Rozporządzenie Ministra Budownictwa z dnia 14.07.2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.
2. Podstawą stwierdzenia przekroczenia wartości dopuszczalnych wskaźników zanieczyszczeń w ściekach wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych ZWiK w Ziębicach sp. z o.o. są wyniki analiz fizyko-chemicznych ścieków pobranych w punkcie kontrolnym,
określonym w Umowie o wprowadzanie ścieków do urządzeń kanalizacyjnych, w czasie okresowych kontroli prowadzonych na podstawie Ustawy z dnia 07.06.2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz

Tabela 4.4.2. Stawki jednostkowe za przekroczenie dopuszczalnych wartości stężeń wskaźników zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych.

L.p.	Wskaźnik zanieczyszczeń	Przekroczenia				
1	BZT ₅ mgO ₂ /dm ³	1000-1200	1200-1500	1500-2000	2000-3000	pow. 3000
2	CHZT mgO ₂ /dm ³	2500-3000	3000-3750	3750-5000	5000-7500	pow. 7500
3	Zawiesina mg/dm ³	300-360	360-450	450-600	600-900	pow. 900
4	Azot ogólny mgN-NH ₄ /dm ³	100-120	120-150	150-200	200-300	pow. 300
5	Fosfor ogólny mgP/dm ³	12-15	15-18	18-24	24-36	pow. 36
6	Oplata zł netto	0,92	1,22	2,50	4,00	Zamknięcie przyłącza

5. Warunki rozliczeń z uwzględnieniem wyposażenia nieruchomości w przyrządy i urządzenia pomiarowe

- 5.1. Rozliczenia za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków prowadzone są zgodnie z przepisami Ustawy i Rozporządzenia.
- 5.2. O ile umowa zawarta z Odbiorcą usług nie stanowi inaczej łączna opłata za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków pobierana jest za każdy miesiąc, w którym były świadczone usługi.
- 5.3. Opłata abonamentowa regulowana jest przez Odbiorcę usług niezależnie od tego, czy Odbiorca usług pobierał wodę lub odprowadzał ścieki w okresie rozliczeniowym.
- 5.4. Odbiorca usług dokonuje zapłaty za dostarczoną wodę i odprowadzone ścieki na warunkach i w terminach określonych w umowie.
- 5.5. Opłaty abonamentowe dotyczą wszystkich odbiorców usług, bez względu na wyposażenie w przyrządy pomiarowe.

gk

Rozporządzenia Ministra Budownictwa z dnia 14.07.2006 r. w sprawie sposobu realizacji obowiązków dostawców ścieków przemysłowych oraz warunków wprowadzania ścieków do urządzeń kanalizacyjnych.

3. O stwierdzeniu przekroczenia warunków Przedsiębiorstwo powiadomi niezwłocznie Odbiorcę usług przed upływem 10 dni od dnia poboru próbek do analiz i obciąży kosztami wykonanych analiz i kontroli.
4. W przypadku stwierdzenia przekroczenia wartości dopuszczalnej dowolnego wskaźnika wymienionego w Tabeli nr 4.4.1., Przedsiębiorstwo naliczy dodatkowo za każdy m³ opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych – zgodnie z Tabelą nr 4.4.2.
5. W przypadku przekroczenia kilku wskaźników jednocześnie, przyjmuje się ten wskaźnik, którego przekroczenie pociąga za sobą najwyższą opłatę.
6. Okres naliczania opłaty za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych ustala się od dnia stwierdzenia przekroczenia do czasu poprawy jakości ścieków potwierdzonej wynikami analizy fizyko-chemicznej ścieków zleconej laboratorium posiadającym akredytację.
7. Do stawek opłat określonych w Tabeli nr 4.4.2. zostanie doliczony podatek od towarów i usług w wysokości 8%.

Tabela 4.4.1 Dopuszczalnych wartości wskaźników zanieczyszczeń w ściekach przemysłowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacyjnych

L.p.	Wskaźnik zanieczyszczeń	Dopuszczalna wartość	Jednostka
1	BZT ₅	1000	mgO ₂ /dm ³
2	CHZT	2500	mgO ₂ /dm ³
3	Zawiesina	300	mg/dm ³
4	Azot ogólny	100	mgN/dm ³
5	Fosfor ogólny	12	mgP/dm ³

- 5.6. Ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się na podstawie wskazań wodomierza głównego. Także na podstawie wskazań wodomierza głównego ustala się, jako ilość równą dostarczonej wody, ilość odebranych ścieków z nieruchomości.
- 5.7. Ilość ścieków w budynkach wyposażonych w urządzenia pomiarowe ustala się na podstawie wskazań tych urządzeń.
- 5.8. Ilości odprowadzonych ścieków w rozliczeniach z odbiorcami usług, którzy zainstalowali na własny koszt wodomierz dodatkowy, ustalana jest w wysokości różnicy odczytów wodomierza głównego i dodatkowego.
- 5.9. W przypadku braku wodomierza głównego ilość wody dostarczonej do nieruchomości ustala się w oparciu o przeciętne normy zużycia wody, określone odrębnym przepisem prawa, a ilość ścieków w takim przypadku jako równą ilości wody wynikającej z norm.
- 5.10. Jeżeli przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne świadczy wyłącznie usługę odprowadzania ścieków oraz brak jest urządzenia pomiarowego, ilość ścieków ustala się na podstawie wodomierza zainstalowanego na ujęciu wody odbiorcy.
- 5.11. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania wodomierza głównego ilość pobranej wody ustala się na podstawie średniego zużycia wody w okresie 3 miesięcy przed stwierdzeniem niesprawności działania wodomierza, a gdy nie jest to możliwe - na podstawie średniego zużycia wody w analogicznym okresie roku ubiegłego lub iloczynu średniomiesięcznego zużycia wody w roku ubiegłym i liczby miesięcy nieprawidłowego działania wodomierza

6. Warunki stosowania cen i stawek opłat

6.1 Zakres świadczonych usług dla poszczególnych taryfowych grup odbiorców

6.1.1. Zaopatrzenie w wodę

L. p	Zakres świadczonych usług
0	1
1	Zbiorowe zaopatrzenie w wodę (pobór, uzdatnienie, dostarczanie) budynków dla celów spożycia i socjalno-bytowych
2	Zbiorowe zaopatrzenie w wodę (pobór, uzdatnienie, dostarczanie) odbiorców w budynkach dla celów spożycia i socjalno-bytowych
3	Zbiorowe zaopatrzenie w wodę (pobór, uzdatnienie, dostarczanie) zakładów przemysłu spożywczego
4	Zbiorowe zaopatrzenie w wodę (pobór, uzdatnienie, dostarczanie) nie wymienionych wyżej zakładów przemysłowych i usługowych
5	Zbiorowe zaopatrzenie w wodę (pobór, uzdatnienie, dostarczanie) gminy dla realizacji jej zadań własnych określonych w art.22 Ustawy

6.1.2. Odprowadzanie ścieków

L. p	Zakres świadczonych usług
0	1
1	Zbiorowe odprowadzanie ścieków (oczyszczanie, odprowadzanie) z budynków mieszkalnych i socjalno-bytowych
2	Zbiorowe odprowadzanie ścieków (oczyszczanie, odprowadzanie) od odbiorców w budynkach mieszkalnych i socjalno-bytowych
3	Zbiorowe odprowadzanie ścieków (oczyszczanie, odprowadzanie) od gospodarstw wyposażonych w wodomierz dodatkowy
4	Zbiorowe odprowadzanie ścieków (oczyszczanie, odprowadzanie) z zakładów przemysłowych
5	Zbiorowe odprowadzanie ścieków (oczyszczanie, odprowadzanie) z zakładów przemysłowych wyposażonych w urządzenie pomiarowe

6.2 Standardy jakościowe obsługi usług

Określone w Taryfie ceny i stawki opłat są stosowane przy zachowaniu standardów jakościowych obsługi klientów. Klienci mają możliwość kontaktu z Biurem Obsługi Klienta w Spółce drogą telefoniczną od godz.7.00 do 15.00 w dni robocze a w pozostałym czasie oraz w dni wolne od pracy poprzez dyżurkę oraz drogą mailową. Zgłoszone awarie są usuwane niezwłocznie biorąc pod uwagę zasoby ludzkie oraz bieżące zlecenia. Nie przewidujemy przerw w świadczeniu usług. Maksymalny czas na rozpatrzenie reklamacji to 14 dni roboczych.

PREZES ZARZĄDU

inż. Piotr Jędrzejewski